

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
ASTRA MOTOR PATI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

BAGUS PANUNTUN HARIAJI

B100130068

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL

ASTRA MOTOR PATI

Yang disusun oleh :

BAGUS PANUNTUN HARIAJI

B 100 130 068

Disetujui Untuk Dipertahankan Di Hadapan Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah

Surakarta

Surakarta, 06 Juni 2017

Pembimbing Utama

(Imron Rosyadi S.E., MSi)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta


(Dr. Samsudin, M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL
ASTRA MOTOR PATI**

Oleh:

Bagus Panuntun hariaji

B100130068

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada hari : 6 Juni 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan dewan penguji

1. Drs. Sujadi, M.M.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Imron Rosyadi, SE, M.Si
(Sekretaris Dewan Penguji)
3. Dra. Mabruroh, M.M.
(Anggota Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


Dr. Syamsudin, M.M




UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : BAGUS PANUNTUN HARIAJI

NIM : B100130068

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
ASTRA MOTOR PATI

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 06 Juni 2017

Yang membuat pernyataan

(BAGUS PANUNTUN HARIAJI)

MOTTO

“Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyalahgunakan waktu untuk menunggu inspirasi”.

(Ernest Newman)

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak”

(Aldus Huxley)

“hiduplah dengan santai dan tenang jika itu membuatmu nyaman dan mempunyai banyak inspirasi namun tetaplah bekerja keras walaupun itu dalam keadaan santai dan tenang”.

(Bagus PH)

PERSEMBAHAN

1. Allah SWT, atas segala rahmat kemudahan dan kelancaran serta hidayah yang di berikan kepada peneliti, sehingga dengan tepat waktu skripsi ini dapat terselesaikan. Amin.
2. Ayah tercinta "Alm. Suhari" yang sebelum berpulang kerahmatullah selalu memberi wejangan untuk mengejar ilmu setinggi-tingginya.
3. Ibuk tercinta "Kustini" yang telah mendoakan, memberi kasih sayang dan semangat tiada henti.
4. Kakak penulis Titi Nugrahayu Hariasih, Tinon Citraning Harisuci, dan Adi Hartanto dan Adik Fatisha Yuna Salsabila tersayang yang selalu memberikan semangat, doa, dan saran-saran secara tidak langsung agar penulis dapat segera menyelesaikan pendidikannya dan memberi contoh yang baik.
5. Keluarga penulis di Solo yaitu Teater Ngirit terima kasih atas kehidupan, pengalaman, ilmu yang senantiasa diberikan yang kelak akan berguna dikedepannya
6. Sahabat penulis Arif Kumaidi, Yasela yang selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Anggun, Denny, Adhek, Ardhi, dan semua teman kos yang telah menemani saat mulai dari awal pembuatan skripsi.
8. Terimakasih buat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tempat penulis menimba ilmu dan memberikan banyak wawasan kepada penulis.
9. Terimakasih buat pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah membantu menyelesaikan dan memberi saran-saran serta mendoakan agar skripsi ini berjalan lancar.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Astra Motor Pati. Dan untuk mengetahui variable yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Astra Motor Pati.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji otokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2), dengan mengambil data menggunakan metode memberikan kuisioner pada responden pelanggan pada Bengkel Astra Motor Pati. Penelitian ini mengacu pada pendekatan positif, yaitu pendekatan yang memulai penelitian dengan hipotesis dan kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis.

Dari hasil analisis masing-masing variabel dapat diketahui bahwa variable reliability, responsiveness, assurance, dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Astra Motor Pati. Dan dari hasil penelitian juga dapat diketahui bahwa variable tangible memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap variabel kepuasan pelanggan. Ini dapat dilihat dari nilai tingkat probabilitas yang paling kecil dibandingkan variabel reliability, responsiveness, assurance, dan empati yaitu sebesar 0.001.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACTIONS

This study aims to investigate the influence of service quality on customer satisfaction at Astra Motor Pati Workshop. And to determine the variables that most influential variable on customer satisfaction at Astra Motor Pati Workshop.

The sample in this study amounted to 100 respondents. The analysis tools used are normality test, multicollinearity test, otocorelaty test, heteroskedasity test and multiple linear regression analysis test with t test, F test, and coefficient of determination (R^2), taking data using questionnaire method to customer respondents at Astra Motor Pati Workshop. This study refers to the positive approach, the approach which began the study with a hypothesis and then followed by hypothesis testing.

From the analysis of each variable can be seen that variable reliability, responsiveness, assurance, and empathy no significant effect on customer satisfaction at Astra Motor Pati Bengkel. And the results of the research shows that the variable tangible has the most powerful influence to variable customer satisfaction. It can be seen from the level of probability is the smallest compared to the variable reliability, responsiveness, assurance, and empathy that is equal to 0.001.

Keywords: service quality, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ASTRA MOTOR PATI”

Skripsi ini dibuat sebagai syarat dalam menyelesaikan studi pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi ini merupakan hasil penelitian lapangan yang dituangkan dalam bentuk karya ilmiah yang terdiri dari lima bab yaitu; Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Hasil dan Pembahasan serta Penutup yang berisi Kesimpulan dan Saran.

Terselesaikannya skripsi ini tidak mungkin tanpa berkat Tuhan YME dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan diiringi rasa syukur kepada Tuhan YME, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Dr. Sofyan Anis, M.si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Dr. Syamsudin, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Anton Agus Setiawan, SE, selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Bapak Imron Rosyadi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing dari skripsi ini yang telah sabar membimbing dan memberi arahan kepada penulis.
5. Bapak Prof. Dr. M. Wahyuddin selaku pembimbing Akademik yang telah membantu dan memberi arahan dalam pengambilan keputusan Mata kuliah maupun lainnya.

6. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah menuntun dan membimbing saat di bangku kuliah.
7. Bapak Ibu, Kakak dan Adikku serta keluarga besar terimakasih atas doa dan dukungan semangat yang tiada hentinya kalian berikan padaku sampai saat ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan peneliti berharap untuk saran dan masukan dari para pembaca. Akhirnya skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, Juni 2017

Penulis

Bagus Panuntun Hariaji

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUA	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
B. Kerangka Pemikiran.....	13
C. Penelitian Terdahulu	14
D. Hipotesis.....	14
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	20
C. Data dan Sumber Data	22
D. Metode Pengumpulan Data.....	22
E. Desain Pengambilan Sampel.....	23

F. Metode Analisis Data	24
 BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	30
B. Karakteristik Responden	36
C. Analisis Data	38
E. Pembahasan.....	48
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	51
B. Keterbatasan Penelitian.....	53
C. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Diskripsi Responden Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Diskripsi Responden Kelompok Usia	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Otokorelasi.....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji R^2	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian

Lampiran 2 Table Data Penelitian

Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 4 Uji Hipotesis

Lampiran 5 Table t

Lampiran 6 Tabel F

Lampiran 7 Tabel r